



INSTITUTO POLITÉCNICO NACIONAL

DIRECCIÓN DE EDUCACIÓN SUPERIOR

UNIDAD PROFESIONAL INTERDISCIPLINARIA DE INGENIERÍA Y
CIENCIAS SOCIALES Y ADMINISTRATIVAS



INFORME DE REVISIÓN POR LA ALTA DIRECCIÓN

Clave del documento: MSE-RAD-013-F03	Fecha de emisión: 31-Enero-2019	Emisión: 03	Página: 1 de 44
--	---	-----------------------	---------------------------

INFORME DE REVISIÓN POR LA ALTA DIRECCIÓN

No. IRAD-UPIICSA-2019/1

L.A.I. Jaime Arturo Meneses Galván

Director

L.A.I. Diana Del Valle García

Representante del SGC

Lic. Lucrecia Guadalupe Flores Rosete

Subdirectora Académica

M. en E. María Nacira Mendoza Pinto

Subdirectora de Servicios Educativos e Integración Social

L.A.I. Carlos Aarón Fuentes Ambríz

Subdirector Administrativo

M. en G.F.I. Hugo David Rodríguez Alarcón

Coordinador Técnico del SGC



INSTITUTO POLITÉCNICO NACIONAL

DIRECCIÓN DE EDUCACIÓN SUPERIOR

UNIDAD PROFESIONAL INTERDISCIPLINARIA DE INGENIERÍA Y
CIENCIAS SOCIALES Y ADMINISTRATIVAS



INFORME DE REVISIÓN POR LA ALTA DIRECCIÓN

Clave del documento: MSE-RAD-013-F03	Fecha de emisión: 31-Enero-2019	Emisión: 03	Página: 2 de 44
--	---	-----------------------	---------------------------

TABLA DE CONTENIDO

1. INTRODUCCIÓN	3
2. OBJETIVO DE LA REVISIÓN POR LA ALTA DIRECCIÓN	4
3. ALCANCE DE LA REVISIÓN POR LA ALTA DIRECCIÓN	4
4. ENTRADAS DE REVISIÓN POR LA ALTA DIRECCIÓN	6
4.1 Estado de las Acciones de Revisiones por la Alta Dirección Anteriores	6
4.2 Cambios en las Cuestiones Internas y Externas Pertinentes	8
4.3 Desempeño y Eficacia del SGC	13
4.3.1 Preferencias en la Comunicación Interna y Externa del SGC	13
4.3.2 Satisfacción del Cliente	17
4.3.3 Grado de Cumplimiento de los Objetivos de Calidad	34
4.3.4 Desempeño de Procesos y Conformidad de Productos o Servicios	37
4.3.5 No Conformidades y Acciones	37
4.4 Desempeño de Proveedores Externos de Bienes y Servicios	39
4.5 Capacidad Operativa (Recursos)	40
4.6 Eficacia de Acciones para Riesgos y Oportunidades	41
5. SALIDAS DE LA REVISIÓN POR LA ALTA DIRECCIÓN	43
5.1 Proyecto de Mejora (Oportunidades, Cambios y Recursos)	43



INSTITUTO POLITÉCNICO NACIONAL

DIRECCIÓN DE EDUCACIÓN SUPERIOR

UNIDAD PROFESIONAL INTERDISCIPLINARIA DE INGENIERÍA Y
CIENCIAS SOCIALES Y ADMINISTRATIVAS



INFORME DE REVISIÓN POR LA ALTA DIRECCIÓN

Clave del documento: MSE-RAD-013-F03	Fecha de emisión: 31-Enero-2019	Emisión: 03	Página: 3 de 44
--	---	-----------------------	---------------------------

1. INTRODUCCIÓN

La Revisión por la Alta Dirección busca ante todo, dar un panorama global de la eficacia del Sistema de Gestión de la Calidad (**SGC**), respecto a su desempeño, desde su implementación, operación, mantenimiento, mejora y proceso de transición; y alineado con los objetivos (ejes estratégicos) institucionales del Programa de Desarrollo Institucional (**PDI**) a fin de lograr la formación integral de personas, con programas académicos pertinentes, para el desarrollo de las competencias que aseguren una contribución sustentable en el desarrollo social y económico del país.

Por tanto, el presente informe contiene una descripción general resultante de la información obtenida con las diferentes herramientas determinadas para el **SGC**, y que son aplicables a la **Unidad Profesional Interdisciplinaria de Ingeniería y Ciencias Sociales y Administrativas** (UPIICSA) que después de ser revisados a partir de la planificación, operación, control y aseguramiento de la calidad, de manera conveniente de acuerdo con lo estipulado en el requisito 9.3 de la norma ISO 9001:2015. De esta manera han sido considerados aspectos tales como acciones de seguimiento a Revisiones por la Alta Dirección previas, resultados de auditorías del **SGC**, evaluación de la comunicación interna y externa, evaluación de la satisfacción del cliente, desempeño de procesos, estado de acciones correctivas y/o proyectos de mejora, cambios que podrían afectar al **SGC**, así como recomendaciones para la mejora, que permitan tomar decisiones en torno a la eficacia del Sistema.

Los puntos que estructuran a este informe son los requeridos de acuerdo al requisito 9.3.2 de la norma antes citada, entradas de la Revisión por la Alta Dirección. Es importante destacar el valor que guarda el compromiso y esfuerzo que realiza la **UPIICSA** en conjunto con las demás Unidades Académicas de Nivel Superior del Instituto Politécnico Nacional (**IPN**), evidenciando así la entera disposición y participación de todos los involucrados, desde la Alta Dirección hasta el personal operativo, por fortalecer y mantener el **SGC**.

Antecedentes de la Auditoría anterior.

1. Proceso de transición del **SGC** de acuerdo a ISO-9001:2015.
2. Comunicación del contenido del programa a las partes interesadas pertinentes.
3. Definición clara del objetivo, alcance y criterios de la auditoría.
4. Disponibilidad y competencia del grupo auditor designado para realizar la auditoría.



INSTITUTO POLITÉCNICO NACIONAL

DIRECCIÓN DE EDUCACIÓN SUPERIOR

UNIDAD PROFESIONAL INTERDISCIPLINARIA DE INGENIERÍA Y
CIENCIAS SOCIALES Y ADMINISTRATIVAS



INFORME DE REVISIÓN POR LA ALTA DIRECCIÓN

Clave del documento: MSE-RAD-013-F03	Fecha de emisión: 31-Enero-2019	Emisión: 03	Página: 4 de 44
--	---	-----------------------	---------------------------

5. Provisión asegurada de los recursos necesarios para llevar a cabo la auditoría.
6. Coordinación conjunta del programa de auditoría y otras actividades relevantes.
7. Participación puntual de los auditados para cumplimiento del tiempo de auditoría.
8. Aseguramiento del manejo y mantenimiento de registros de actividades de auditoría.
9. Asegurar la eficacia del proceso de auditoría.

Bajo este contexto y después de haber cubierto este protocolo, el Jefe (a) del Departamento de Proceso de Acreditación y Certificación (**DPaYc**) de la Dirección de Educación Superior (**DES**), realizó, el día 14 de Enero del año dos mil diecinueve, el comunicado al Director y/o Representante del **SGC** de la Unidad Académica (**UA**) de Nivel Superior (**UPIICSA**) para presentar y validar el Programa de Revisiones por la Alta Dirección No. **PRAD-SGC-001-2019**, que describe las fechas, alcance, actividades e información documentada para el desarrollo de la Revisión por la Alta Dirección.

2. OBJETIVO DE LA REVISIÓN POR LA ALTA DIRECCIÓN

Es importante referir que el objetivo de la Revisión por la Alta Dirección, determinado, definido y aplicado, corresponde al siguiente:

- La Alta Dirección de la **UPIICSA** deberá revisar el **SGC** en cada periodo del ciclo académico, para asegurar su conveniencia, adecuación, eficacia y alineación continuas respecto a la dirección estratégica de la **DES** y del **IPN**.

3. ALCANCE DE LA REVISIÓN POR LA ALTA DIRECCIÓN

Asimismo, el alcance de la Revisión por la Alta Dirección, determinado, definido y validado incluye los siguientes elementos del **SGC**.



INSTITUTO POLITÉCNICO NACIONAL

DIRECCIÓN DE EDUCACIÓN SUPERIOR

UNIDAD PROFESIONAL INTERDISCIPLINARIA DE INGENIERÍA Y
CIENCIAS SOCIALES Y ADMINISTRATIVAS



INFORME DE REVISIÓN POR LA ALTA DIRECCIÓN

Clave del documento: MSE-RAD-013-F03	Fecha de emisión: 31-Enero-2019	Emisión: 03	Página: 5 de 44
--	---	-----------------------	---------------------------

Selección del Alcance de la Revisión por la Alta Dirección del SGC

Procesos Estratégicos		Subprocesos Estratégicos	
<input checked="" type="checkbox"/>	GESTIÓN DE LA ALTA DIRECCIÓN	<input checked="" type="checkbox"/>	Planificación estratégica
		<input checked="" type="checkbox"/>	Comunicación interna y externa
		<input checked="" type="checkbox"/>	Revisión por la alta dirección
<input checked="" type="checkbox"/>	GESTIÓN DE LA CALIDAD	<input checked="" type="checkbox"/>	Control de información documentada
		<input checked="" type="checkbox"/>	Auditoría interna
		<input checked="" type="checkbox"/>	Riesgos y oportunidades
		<input checked="" type="checkbox"/>	Evaluación del desempeño y mejora
Procesos Sustantivos		Subprocesos Sustantivos	
<input checked="" type="checkbox"/>	INNOVACIÓN ACADÉMICA Y EDUCATIVA	<input checked="" type="checkbox"/>	Expedición de copia certificada del mapa curricular
		<input checked="" type="checkbox"/>	Gestión del diseño y rediseño de planes y programas de estudio de programas académicos
		<input checked="" type="checkbox"/>	Acreditación de programas académicos
		<input checked="" type="checkbox"/>	Actualización y capacitación de docentes
<input checked="" type="checkbox"/>	VALIDACIÓN DE ACCIONES FORMATIVAS Y TRAYECTORIA DE DOCENTES	<input checked="" type="checkbox"/>	Validación de documentos y/o materiales didácticos
		<input checked="" type="checkbox"/>	Evaluación al desempeño docente
		<input checked="" type="checkbox"/>	Asignación de registro académico, réplica o renovación de vigencia para servicios educativos complementarios (cursos, talleres, seminarios o diplomados)
		<input checked="" type="checkbox"/>	Registro, coordinación y supervisión de redes académicas
<input checked="" type="checkbox"/>	DIFUSIÓN DE LA OFERTA EDUCATIVA DE LAS UA's	<input checked="" type="checkbox"/>	Difusión externa de la oferta educativa
		<input checked="" type="checkbox"/>	Organización de la expo-profesiográfica
<input checked="" type="checkbox"/>	VALIDACIÓN DE ACCIONES PARA LA ADMISIÓN	<input checked="" type="checkbox"/>	Coordinación de comités
		<input checked="" type="checkbox"/>	Elaboración de la guía de preparación para el examen de admisión al nivel superior
		<input checked="" type="checkbox"/>	Estructuración, elaboración y aplicación del examen piloto de nivel superior
		<input checked="" type="checkbox"/>	Estructuración y elaboración del examen de admisión al nivel superior
<input checked="" type="checkbox"/>	GESTIÓN Y VALIDACIÓN DE LA TRAYECTORIA ESCOLAR DEL ALUMNO.	<input checked="" type="checkbox"/>	Inscripción
		<input checked="" type="checkbox"/>	Reinscripción
		<input checked="" type="checkbox"/>	Trámite de documentos de gestión escolar
		<input checked="" type="checkbox"/>	Elaboración de dictámenes de la COSIE del CTCE
		<input checked="" type="checkbox"/>	Reconsideración de situación escolar ante la COSIE del Consejo General Consultivo
<input checked="" type="checkbox"/>	ENSEÑANZA-APRENDIZAJE	<input checked="" type="checkbox"/>	Planeación didáctica del proceso de enseñanza-aprendizaje
		<input checked="" type="checkbox"/>	Gestión para las prácticas y/o visitas escolares
		<input checked="" type="checkbox"/>	Tutorías y asesorías
		<input checked="" type="checkbox"/>	Funcionamiento de laboratorios y talleres
		<input checked="" type="checkbox"/>	Evaluación del proceso de enseñanza-aprendizaje
<input checked="" type="checkbox"/>	INTEGRACIÓN DE COMPETENCIAS PARA LA TITULACIÓN	<input checked="" type="checkbox"/>	Prácticas profesionales
		<input checked="" type="checkbox"/>	Servicio social
		<input checked="" type="checkbox"/>	Gestión de la titulación profesional



INSTITUTO POLITÉCNICO NACIONAL

DIRECCIÓN DE EDUCACIÓN SUPERIOR

UNIDAD PROFESIONAL INTERDISCIPLINARIA DE INGENIERÍA Y
CIENCIAS SOCIALES Y ADMINISTRATIVAS



INFORME DE REVISIÓN POR LA ALTA DIRECCIÓN

Clave del documento: MSE-RAD-013-F03	Fecha de emisión: 31-Enero-2019	Emisión: 03	Página: 6 de 44
--	---	-----------------------	---------------------------

Selección del Alcance de la Revisión por la Alta Dirección del SGC

Procesos De Apoyo		Subprocesos de Apoyo	
		<input checked="" type="checkbox"/>	Seguimiento a egresados
<input checked="" type="checkbox"/>	SERVICIOS DE APOYO EDUCATIVO	<input checked="" type="checkbox"/>	Servicios Bibliotecarios
		<input checked="" type="checkbox"/>	Préstamo de equipo informático
		<input checked="" type="checkbox"/>	Gestión de becas
		<input checked="" type="checkbox"/>	Movilidad académica
		<input checked="" type="checkbox"/>	Emisión del dictamen técnico-académico por acción de movilidad académica
		<input checked="" type="checkbox"/>	Actividades culturales y deportivas
		<input checked="" type="checkbox"/>	Emprendimiento
		<input checked="" type="checkbox"/>	Coordinación y otorgamiento de premios de nivel superior
<input checked="" type="checkbox"/>	RECURSOS HUMANOS Y COMPETENCIA	<input checked="" type="checkbox"/>	Acciones de formación y competencia para PAAE, directivos y docentes adscritos en la DES
<input checked="" type="checkbox"/>	RECURSOS FINANCIEROS	<input checked="" type="checkbox"/>	Gestión, control y ejercicio del presupuesto federal
		<input checked="" type="checkbox"/>	Control y ejercicio de recursos excedentes
<input checked="" type="checkbox"/>	RECURSOS MATERIALES Y SERVICIOS GENERALES	<input checked="" type="checkbox"/>	Adjudicación directa de materiales y/o servicios
		<input checked="" type="checkbox"/>	Registro y control de bienes muebles del activo fijo
		<input checked="" type="checkbox"/>	Mantenimiento de infraestructura física

4. ENTRADAS DE REVISIÓN POR LA ALTA DIRECCIÓN

Para llevar a cabo la Revisión por la Alta Dirección, se hace referencia a las siguientes consideraciones que describen el panorama para planificar el seguimiento, operación y mantenimiento del SGC, bajo la norma ISO 9001:2015.

4.1 Estado de las Acciones de Revisiones por la Alta Dirección Anteriores

El estado de las acciones identificadas durante la Revisión por la Alta Dirección debería incluirse como una entrada para la siguiente actividad de Revisión por la Alta Dirección, y hacer el seguimiento ayuda a garantizar que las acciones se toman de manera oportuna.

Conforme al seguimiento de revisión de la información pertinente de las acciones revisadas, se describe la condición final de los hallazgos.



INSTITUTO POLITÉCNICO NACIONAL

DIRECCIÓN DE EDUCACIÓN SUPERIOR

UNIDAD PROFESIONAL INTERDISCIPLINARIA DE INGENIERÍA Y CIENCIAS SOCIALES Y ADMINISTRATIVAS



INFORME DE REVISIÓN POR LA ALTA DIRECCIÓN

Clave del documento: MSE-RAD-013-F03	Fecha de emisión: 31-Enero-2019	Emisión: 03	Página: 7 de 44
--	---	-----------------------	---------------------------

Tabla: Resumen del estado de las acciones de Revisiones por la Alta Dirección anteriores

Hallazgo					Proceso y/o Subproceso Responsable	Tipo de Acción	Condición Final
Registro No.	Plan y Seguimiento No. <small>(solo aplica para las no conformidades y oportunidades de mejora que no impliquen un Proyecto de mejora)</small>	Proyecto de Mejora No.	Origen	Tipo			
IRAD-UPIICSA-2018/2	Integrar la información correspondiente de los egresados con relación a un cohorte generacional.		Revisión por la Alta Dirección	NCm	Enseñanza-Aprendizaje	Correctiva	Abierta
IRAD-UPIICSA-2018/2	Implementar una base de datos con toda la información necesaria para facilitar la obtención de la información		Revisión por la Alta Dirección	NCm	Integración de competencias para la titulación	Correctiva	Abierta
IRAD-UPIICSA-2018/2	Solicitar a la Unidad Tecnológica y Campus Virtual el dato de los docentes con calificación. 8.5		Revisión por la Alta Dirección	NCm	Enseñanza-Aprendizaje	Correctiva	Cerrado
IRAD-UPIICSA-2018/2	Propuesta de modificación a la ficha de técnica de indicador de eficacia en procesos		Revisión por la Alta Dirección	NCm	Integración de competencias para la titulación	Correctiva	Abierta
RA-UPIICSA-2018/2	Análisis de la causa raíz que determinó que el indicador fue alcanzado y cubierto.		Revisión por la Alta Dirección	NCm	Recursos Humanos y competencias	Correctiva	Cerrado
IRAD-UPIICSA-2018/2	Analizar la Ficha Técnica de indicador de Eficacia para requisitarla adecuadamente		Revisión por la Alta Dirección	NCm	Recursos Financieros/ Control y Ejercicio de Recursos Excedentes	Correctiva	Cerrado
IRAD-UPIICSA-2018/2	Analizar la Ficha Técnica de Indicador de Eficacia (NSEMS), para su correcto llenado		Revisión por la Alta Dirección	NCm	Recursos Financieros /Gestión, Control y Ejercicio de Presupuesto Federal	Correctiva	Cerrado
IRAD-UPIICSA-2018/2	Analizar la ficha técnica de indicador de eficacia (NSEMS), para su correcto llenado		Revisión por la Alta Dirección	NCm	Recursos Materiales Y Servicios Generales / Adjudicación Directa De Materiales y/o Servicios	Correctiva	Cerrado
IRAD-UPIICSA-2018/2	Difusión de las Acciones de Formación en pantallas Institucionales, página oficial de la UA		Revisión por la Alta Dirección	NCm	Innovación Académica y Educativa/Actualización y Capacitación de Docentes	Correctiva	Abierta



INSTITUTO POLITÉCNICO NACIONAL

DIRECCIÓN DE EDUCACIÓN SUPERIOR

UNIDAD PROFESIONAL INTERDISCIPLINARIA DE INGENIERÍA Y
CIENCIAS SOCIALES Y ADMINISTRATIVAS



INFORME DE REVISIÓN POR LA ALTA DIRECCIÓN

Clave del documento: MSE-RAD-013-F03	Fecha de emisión: 31-Enero-2019	Emisión: 03	Página: 8 de 44
--	---	-----------------------	---------------------------

4.2 Cambios en las Cuestiones Internas y Externas Pertinentes

Determinado en el **SGC**, las herramientas implementadas y aplicadas para la actualización de las cuestiones internas y externas pertinentes, corresponden a la matriz de análisis FODA y Partes Interesadas Pertinentes; cuyo grado de impacto en el **SGC**, procesos y subprocesos se considera variable con respecto al tiempo transcurrido en los periodos de revisión.

Por tal motivo y tomando como referencia la información documentada en el **SGC**, las siguientes tablas describen la actualización en la matriz del análisis FODA y en las Partes Interesadas Pertinentes; como ajuste para las posibles mejoras o cambios al **SGC**, proceso y subprocesos; por lo que el seguimiento a las estrategias establecidas en la matriz del análisis FODA, será mediante la matriz de riesgos (**MSE-RO-024-F01**) o con el formato de Hallazgos y Acciones (**MSE-HA-023-F01**).



INSTITUTO POLITÉCNICO NACIONAL

DIRECCIÓN DE EDUCACIÓN SUPERIOR

UNIDAD PROFESIONAL INTERDISCIPLINARIA DE INGENIERÍA Y CIENCIAS SOCIALES Y ADMINISTRATIVAS



INFORME DE REVISIÓN POR LA ALTA DIRECCIÓN

Clave del documento: MSE-RAD-013-F03	Fecha de emisión: 31-Enero-2019	Emisión: 03	Página: 9 de 44
--	---	-----------------------	---------------------------

ANÁLISIS FODA

FORTALEZAS (Internas)

1. El 100% de los programas académicos a nivel licenciatura acreditados por organismos externos
2. Operación de programas académicos interdisciplinarios en modalidad escolarizada.
3. Oferta de actividades artísticas, culturales y deportivas como un elemento para la formación integral de la comunidad UPIICSA.
4. El 100% de los posgrados están incorporados al Padrón Nacional de Posgrados de Calidad (PNPC)
5. Diseño de un nuevo programa académico: Ingeniería en Seguridad Integral.
6. Matrícula de 35 estudiantes en promedio por maestría.
7. Programas de intercambio académico que fomentan la movilidad académica nacional e internacional.
8. Programa académico a nivel licenciatura en red. (ISISA)

DEBILIDADES (Internas)

1. Bajo índice de eficiencia terminal y titulación en los programas académicos de la Unidad
2. Formación y actualización de directivos, docentes y personal de asistencia y apoyo a la educación (PAAE) deficiente.
3. Programas académicos que no se han actualizado en más de cinco años.
4. Baja participación de docentes de nivel superior adscritos a la Unidad en redes de investigación
5. Equipamiento obsoleto o en mal estado en aulas, talleres y laboratorios.
6. Insuficiente vinculación con el sector productivo
7. No hay oferta de programas académicos en modalidades no escolarizada y mixta.
8. Desconocimiento generalizado del Modelo Educativo.
9. Infraestructura insuficiente para dar atención a alumnos y personal de la Unidad.



INSTITUTO POLITÉCNICO NACIONAL

DIRECCIÓN DE EDUCACIÓN SUPERIOR

UNIDAD PROFESIONAL INTERDISCIPLINARIA DE INGENIERÍA Y CIENCIAS SOCIALES Y ADMINISTRATIVAS



INFORME DE REVISIÓN POR LA ALTA DIRECCIÓN

Clave del documento: MSE-RAD-013-F03	Fecha de emisión: 31-Enero-2019	Emisión: 03	Página: 10 de 44
--	---	-----------------------	----------------------------

OPORTUNIDADES (Externas)	ESTRATEGIAS “FO”	ESTRATEGIAS “DO”
<p>O1. El avance científico y tecnológico promueve la adaptabilidad, actualización y capacitación hacia nuevas tecnologías.</p> <p>O2. Cambios en el Mercado laboral.</p> <p>O3. Incremento de programas académicos a nivel licenciatura en función de las necesidades de los sectores público y privado</p> <p>O4. Posicionamiento a nivel nacional e internacional</p> <p>O5. Certificar a la Unidad Académica avalando sus planes y manejos ambientales, proyectando una mejor imagen, relacionada al cuidado del entorno.</p>	<p>Usar las fortalezas para aprovechar las oportunidades.</p> <p>F1, 5, O5. Mantener el posicionamiento a nivel nacional e internacional mediante el rediseño de los cinco programas académicos acreditados de nivel licenciatura. Asimismo continuar con el impulso y promoción de los posgrados de la Unidad</p> <p>F6, O5. Incrementar el número de programas académicos para dar respuesta a los cambios vertiginosos en el mercado laboral.</p> <p>F3, 6. O2. Promover una mayor vinculación con el sector industrial para conocer los conocimientos, habilidades y competencias profesionales que requieren en sus organizaciones.</p> <p>F7 O1, 2. Aprovechar la infraestructura con que cuenta la Unidad para implementar nuevas tecnologías que permitan formar y actualizar alumnos para competir en un competitivo mercado laboral.</p>	<p>Superar las debilidades aprovechando las oportunidades.</p> <p>D5, O2. Diseñar diversos esquemas académico – administrativos que permitan la vinculación con el sector productivo</p> <p>D3, O2. Sistematizar el proceso de rediseño de los programas académicos de la institución.</p> <p>D4, O5. Fomentar la participación de los docentes en proyectos de investigación individuales, multidisciplinarios, publicaciones de libros y artículos científicos, así como su difusión.</p> <p>D2, O1, 2. Ofrecer y promover opciones de capacitación y actualización a directivos, docentes y PAAE dentro de la Unidad, así como gestionar con las áreas correspondientes catálogos más amplios de formación.</p> <p>D1, 7, O5. Eficientar los procesos administrativos en el área de titulación, así como promover las diversas opciones de titulación que existen entre el alumnado para fomentar su incorporación al mercado laboral.</p> <p>DO1. D8, O3 Gestionar cursos, talleres o diplomados referentes al Modelo Educativo.</p>



INSTITUTO POLITÉCNICO NACIONAL

DIRECCIÓN DE EDUCACIÓN SUPERIOR

UNIDAD PROFESIONAL INTERDISCIPLINARIA DE INGENIERÍA Y CIENCIAS SOCIALES Y ADMINISTRATIVAS



INFORME DE REVISIÓN POR LA ALTA DIRECCIÓN

Clave del documento: MSE-RAD-013-F03	Fecha de emisión: 31-Enero-2019	Emisión: 03	Página: 11 de 44
--	---	-----------------------	----------------------------

AMENAZAS (Externas)	ESTRATEGIAS "FA"	ESTRATEGIAS "DA"
<p>A1. Cambios en factores económicos, políticos, sociales, tecnológicos, empresariales, así como la reducción de apoyos públicos.</p> <p>A2. Competencia con otras instituciones educativas de nivel superior</p> <p>A3. Rezago académico y tecnológico del país</p> <p>A4. Existencia de grupos de interés y de presión con un ambiente altamente politizado.</p> <p>A5. Restricciones en la legislación local y federal de la educación superior</p> <p>A6. Inseguridad en el entorno de la Unidad</p> <p>A7. Procesos de basificación para docentes insuficientes.</p> <p>A8. La Unidad cuenta con una de las matrículas más altas de alumnos del Instituto. (11,267)</p>	<p>Usar las fortalezas para combatir las amenazas.</p> <p>F3,A3 Aprovechar el enfoque interdisciplinario que tienen los programas académicos para formar profesionales competitivos en el ámbito laboral con las habilidades tecnológicas que les aseguren la inserción y mantenimiento en el sector productivo.</p> <p>FA1. F6, A2, 3 Diseñar e implementar nuevos programas académicos en la Unidad contribuirán a reducir el rezago académico y tecnológico, al mismo tiempo se hará frente a diversas condiciones adversas que impactan al sector productivo y al país.</p>	<p>Reducir las debilidades y evitar las amenazas.</p> <p>D5, A1 Fortalecer las gestiones ante las instancias correspondientes para lograr un incremento de apoyos públicos para equipamiento de aulas, talleres y laboratorios.</p> <p>D2, A3. Recopilar información de los referentes externos e internos para el rediseño de los programas académicos de nivel superior y posgrado que permita seguir manteniendo su excelencia en educación frente a otras instituciones educativas.</p> <p>D2, A2, 3 Formar un grupo de capacitadores internos que a través de acciones de desarrollo humano actualicen al personal docente, directivos y PAAE con base a las necesidades reales de la Institución.</p> <p>D1, A2, 3 Diseñar mecanismos que reduzcan la deserción y que incrementen la eficiencia terminal, como: talleres, cursos de nivelación, asesorías, becas y el apoyo sistemático de las áreas vinculadas con los alumnos.</p> <p>D6, A2 Está en operación el centro de evaluación del CONOCER, el cual permitirá mayor vinculación con el Sector productivo.</p>



INSTITUTO POLITÉCNICO NACIONAL

DIRECCIÓN DE EDUCACIÓN SUPERIOR

UNIDAD PROFESIONAL INTERDISCIPLINARIA DE INGENIERÍA Y CIENCIAS SOCIALES Y ADMINISTRATIVAS



INFORME DE REVISIÓN POR LA ALTA DIRECCIÓN

Clave del documento: MSE-RAD-013-F03	Fecha de emisión: 31-Enero-2019	Emisión: 03	Página: 12 de 44
--	---	-----------------------	----------------------------

Partes Interesadas Pertinentes	Necesidad o Expectativa	Áreas Responsables del Seguimiento y Revisión	Obligación	Impacto (+)	Impacto (-)
Internas o Externas					

Nota 1: Corresponde a las actualizaciones identificadas en la revisión por la alta dirección, respecto a las partes interesadas declaradas en el S@CDoc.



INSTITUTO POLITÉCNICO NACIONAL

DIRECCIÓN DE EDUCACIÓN SUPERIOR

UNIDAD PROFESIONAL INTERDISCIPLINARIA DE INGENIERÍA Y
CIENCIAS SOCIALES Y ADMINISTRATIVAS



INFORME DE REVISIÓN POR LA ALTA DIRECCIÓN

Clave del documento: MSE-RAD-013-F03	Fecha de emisión: 31-Enero-2019	Emisión: 03	Página: 13 de 44
--	---	-----------------------	----------------------------

4.3 Desempeño y Eficacia del SGC

Asimismo, se han implementado y adoptado encuestas, indicadores y resultados para realizar la medición, evaluación y mejora del **SGC**, procesos y subprocesos, los cuales están diseñados con el fin de obtener información relacionada con el nivel o índice de desempeño que guardan; y con el grado de satisfacción percibida por los clientes y partes interesadas a lo largo del tiempo que interactúan con el **SGC**, los procesos y los subprocesos; por tanto, a continuación se describe el desempeño y eficacia a partir de la satisfacción del cliente y del grado de cumplimiento de los objetivos de calidad establecidos.

También está implantado el proceso de auditoría interna para identificar posibles desviaciones, consideradas hallazgos, que proyectan en mayor o menor medida un impacto positivo o negativo, en el desempeño y eficacia del **SGC**, procesos y subprocesos; que se describe con las no conformidades y oportunidades de mejora.

4.3.1 Preferencias en la Comunicación Interna y Externa del SGC

Como medio de operación del **SGC**, se encuentra la Comunicación Interna y Externa de toda aquella información pertinente que permite tener conocimiento de la organización, política de calidad, objetivos, alcance, procesos, responsables, roles, etc, siendo diversos medios las herramientas para llevarla a cabo eficientemente respecto a la preferencia percibida por los usuarios.

La gráfica representa la disponibilidad y preferencia sobre el medio de comunicación identificado y aplicado de manera eficaz, correcta y clara por percepción, uso y facilidad de acceso a ellos por los usuarios.

1. Oficio.
2. Memorándum.
3. Correo Electrónico.
4. Reuniones Informativas.
5. Sitio Web / Redes Sociales.
6. Publicación Impresa (Gaceta, Convocatoria, Carteles y Folletos).
7. Sistema de Administración Documental (S@CDoc).
8. Otro.



INSTITUTO POLITÉCNICO NACIONAL

DIRECCIÓN DE EDUCACIÓN SUPERIOR

UNIDAD PROFESIONAL INTERDISCIPLINARIA DE INGENIERÍA Y
CIENCIAS SOCIALES Y ADMINISTRATIVAS



INFORME DE REVISIÓN POR LA ALTA DIRECCIÓN

Clave del documento: MSE-RAD-013-F03	Fecha de emisión: 31-Enero-2019	Emisión: 03	Página: 14 de 44
--	---	-----------------------	----------------------------

Periodo Escolar:	2019/1	
AFIRMACIÓN	MEDIOS DISPONIBLES DE COMUNICACIÓN	PREFERENCIAS DE COMUNICACIÓN INTERNA Y EXTERNA DEL SGC
Oficio	91%	93%
Memorándum	69%	73%
Correo electrónico	96%	94%
Reuniones informativas	84%	86%
Sitio web / redes sociales	72%	73%
Publicación Impresa (Gaceta, Convocatoria, Carteles y Folletos)	88%	85%
Sistema de Administración Documental (S@CDoc)	78%	76%
Otro	68%	51%



INSTITUTO POLITÉCNICO NACIONAL

DIRECCIÓN DE EDUCACIÓN SUPERIOR

UNIDAD PROFESIONAL INTERDISCIPLINARIA DE INGENIERÍA Y
CIENCIAS SOCIALES Y ADMINISTRATIVAS



INFORME DE REVISIÓN POR LA ALTA DIRECCIÓN

Clave del documento: MSE-RAD-013-F03	Fecha de emisión: 31-Enero-2019	Emisión: 03	Página: 15 de 44
--	---	-----------------------	----------------------------



En el periodo 2019-1 las preferencias de los medios de comunicación, predomina el correo electrónico con un 94%, así mismo es el medio más disponible de comunicación.



INSTITUTO POLITÉCNICO NACIONAL

DIRECCIÓN DE EDUCACIÓN SUPERIOR

UNIDAD PROFESIONAL INTERDISCIPLINARIA DE INGENIERÍA Y
CIENCIAS SOCIALES Y ADMINISTRATIVAS



INFORME DE REVISIÓN POR LA ALTA DIRECCIÓN

Clave del documento: MSE-RAD-013-F03	Fecha de emisión: 31-Enero-2019	Emisión: 03	Página: 16 de 44
--	---	-----------------------	----------------------------

Periodo Escolar:	2019-2
AFIRMACIÓN	PERCEPCIÓN DE LA EFICACIA DEL MEDIO DE COMUNICACIÓN
1. Estoy oportunamente comunicado sobre los objetivos, cambios, logros, y/o actividades del SGC.	81%
2. En la DES y las UA's se fomenta la comunicación interna a través de medios formales.	80%
3. Considero que los medios de comunicación de la DES y las UA's son efectivos.	73%
4. La comunicación existente con mi jefe inmediato es efectiva.	89%
5. Recibo retroalimentación clara por parte de mis jefes acerca del trabajo realizado.	88%
6. Mis jefes y demás superiores escuchan mis ideas y comentarios.	87%
7. La comunicación con mis compañeros de trabajo es buena.	89%
8. Me informaron apropiadamente las responsabilidades y actividades a desarrollar en mi puesto.	85%
9. Mi jefe inmediato conoce mis problemas de trabajo.	90%

Con relación a la preferencia del medio de comunicación el 81% expresó que se encuentra oportunamente comunicado sobre los objetivos, cambios, logros y actividades del SGC.



INSTITUTO POLITÉCNICO NACIONAL

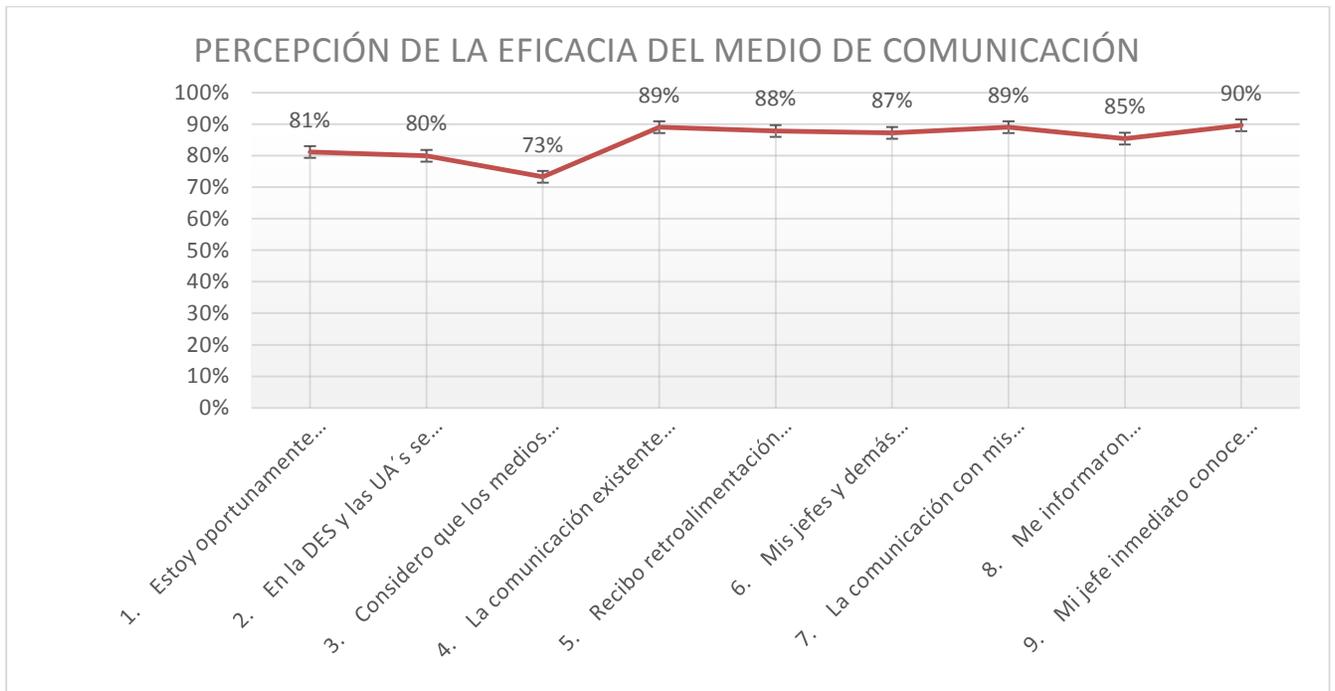
DIRECCIÓN DE EDUCACIÓN SUPERIOR

UNIDAD PROFESIONAL INTERDISCIPLINARIA DE INGENIERÍA Y
CIENCIAS SOCIALES Y ADMINISTRATIVAS



INFORME DE REVISIÓN POR LA ALTA DIRECCIÓN

Clave del documento: MSE-RAD-013-F03	Fecha de emisión: 31-Enero-2019	Emisión: 03	Página: 17 de 44
--	---	-----------------------	----------------------------



4.3.2 Satisfacción del Cliente

En esta cuestión, la satisfacción del cliente se encuentra relacionada en dos vertientes,

- La percepción de satisfacción del cliente en los trámites y servicios solicitados o recibidos.
- El grado de satisfacción con el cumplimiento de objetivos de calidad.

Siendo la primera, la satisfacción expresada en cuanto a:

- Confiabilidad.
- Responsabilidad.
- Seguridad.
- Empatía.
- Infraestructura y Servicios Generales.



INSTITUTO POLITÉCNICO NACIONAL

DIRECCIÓN DE EDUCACIÓN SUPERIOR

UNIDAD PROFESIONAL INTERDISCIPLINARIA DE INGENIERÍA Y
CIENCIAS SOCIALES Y ADMINISTRATIVAS



INFORME DE REVISIÓN POR LA ALTA DIRECCIÓN

Clave del documento: MSE-RAD-013-F03	Fecha de emisión: 31-Enero-2019	Emisión: 03	Página: 18 de 44
--	---	-----------------------	----------------------------

Representada con los siguientes resultados en cada caso.

SATISFACCIÓN DEL CLIENTE DEL SUBPROCESO DE TRÁMITE DE DOCUMENTOS DE GESTIÓN ESCOLAR		
ASPECTOS	PROMEDIO	% DE SATISFACCIÓN
CONFIABILIDAD	4,50	90%
RESPONSABILIDAD	4,66	93%
SEGURIDAD	4,62	92%
EMPATÍA	4,53	91%
SATISFACCIÓN DEL CLIENTE=	4,57	91%



INSTITUTO POLITÉCNICO NACIONAL

DIRECCIÓN DE EDUCACIÓN SUPERIOR

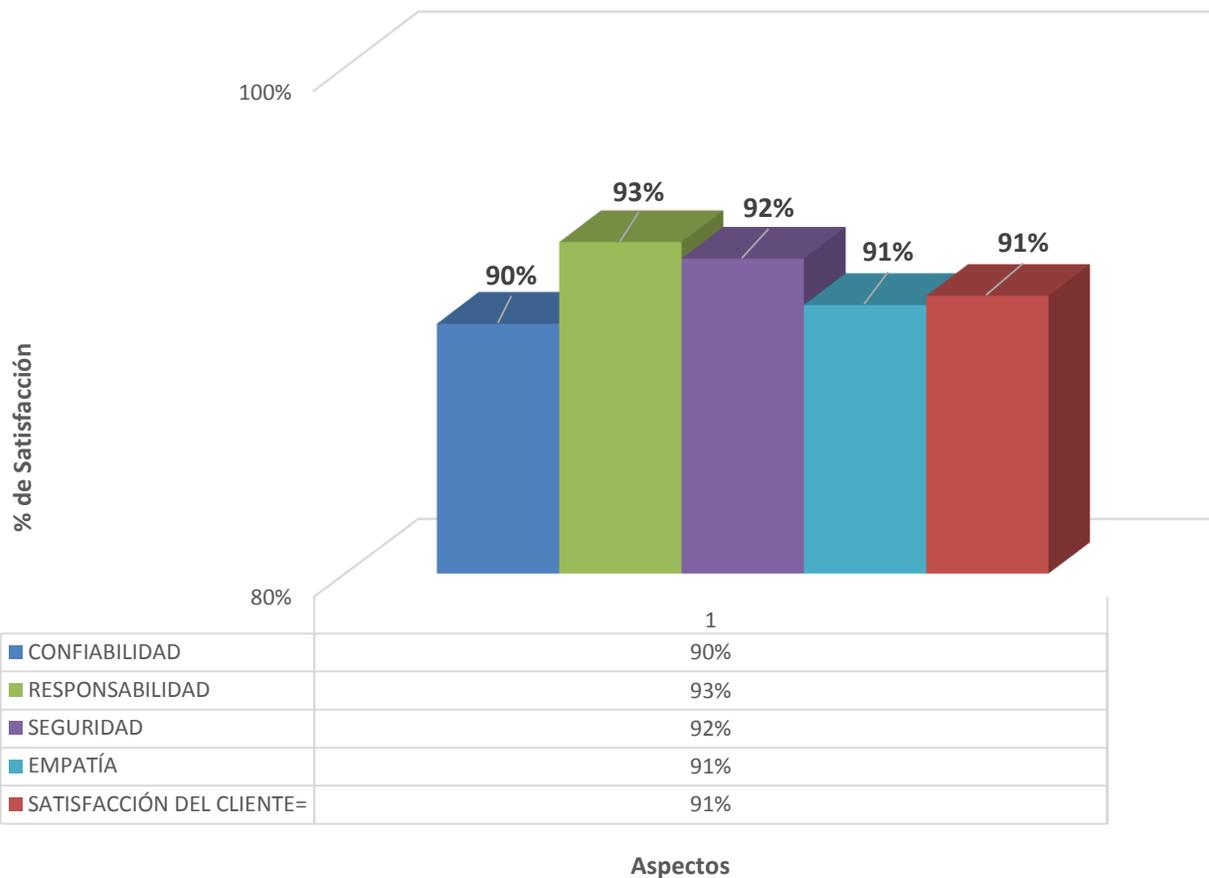
UNIDAD PROFESIONAL INTERDISCIPLINARIA DE INGENIERÍA Y
CIENCIAS SOCIALES Y ADMINISTRATIVAS



INFORME DE REVISIÓN POR LA ALTA DIRECCIÓN

Clave del documento: MSE-RAD-013-F03	Fecha de emisión: 31-Enero-2019	Emisión: 03	Página: 19 de 44
--	---	-----------------------	----------------------------

Satisfacción del Cliente del subproceso de:
Trámite de Documentos de Gestión Escolar (91 %)



INFORME



INSTITUTO POLITÉCNICO NACIONAL

DIRECCIÓN DE EDUCACIÓN SUPERIOR

UNIDAD PROFESIONAL INTERDISCIPLINARIA DE INGENIERÍA Y
CIENCIAS SOCIALES Y ADMINISTRATIVAS



INFORME DE REVISIÓN POR LA ALTA DIRECCIÓN

Clave del documento: MSE-RAD-013-F03	Fecha de emisión: 31-Enero-2019	Emisión: 03	Página: 20 de 44
--	---	-----------------------	----------------------------

SATISFACCIÓN DEL CLIENTE DEL SUBPROCESO DE REINSCRIPCIÓN		
ASPECTOS	PROMEDIO	% DE SATISFACCIÓN
CONFIABILIDAD	4,40	88%
RESPONSABILIDAD	4,38	88%
SEGURIDAD	4,41	88%
EMPATÍA	4,39	88%
SATISFACCIÓN DEL CLIENTE=	4,39	87%



INSTITUTO POLITÉCNICO NACIONAL

DIRECCIÓN DE EDUCACIÓN SUPERIOR

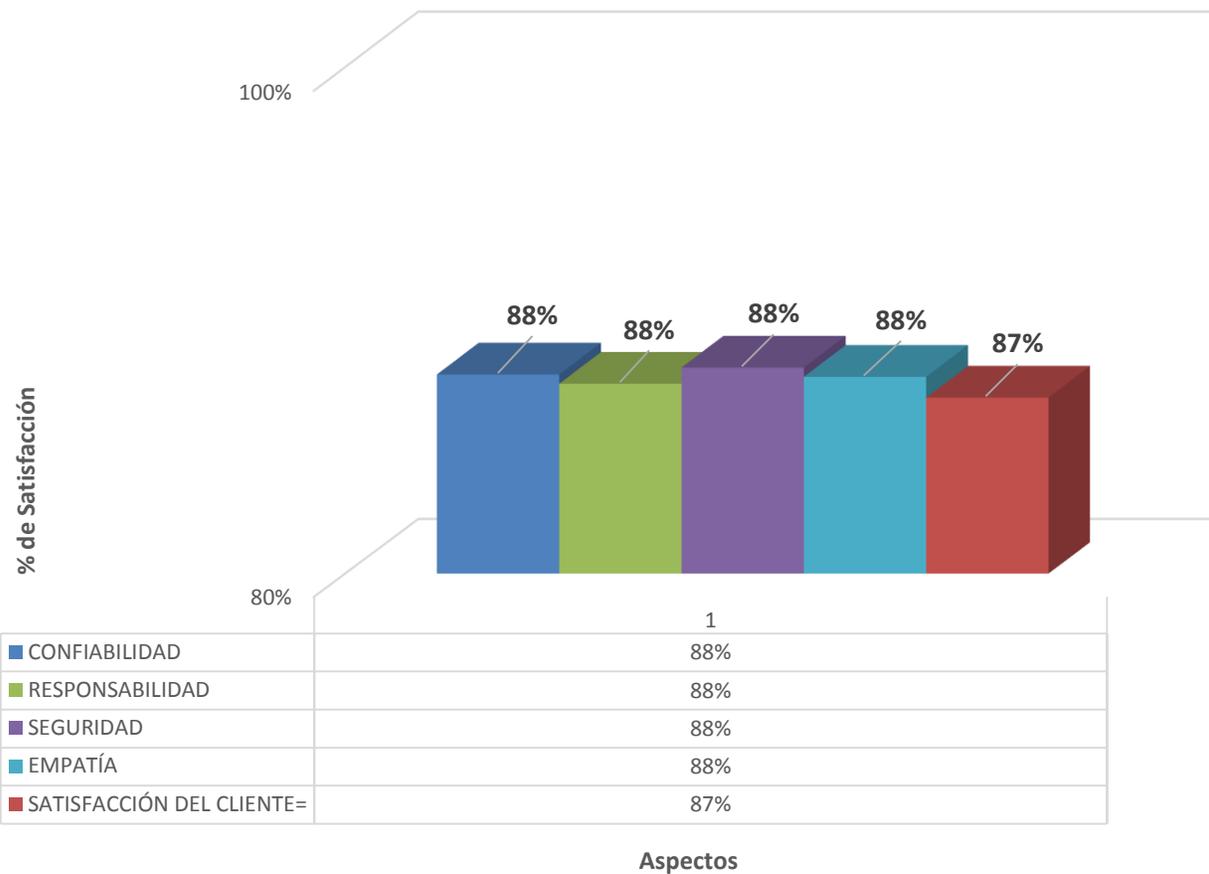
UNIDAD PROFESIONAL INTERDISCIPLINARIA DE INGENIERÍA Y
CIENCIAS SOCIALES Y ADMINISTRATIVAS



INFORME DE REVISIÓN POR LA ALTA DIRECCIÓN

Clave del documento: MSE-RAD-013-F03	Fecha de emisión: 31-Enero-2019	Emisión: 03	Página: 21 de 44
--	---	-----------------------	----------------------------

Satisfacción del Cliente del subproceso de:
Reinscripción (87%)



INFORME



INSTITUTO POLITÉCNICO NACIONAL

DIRECCIÓN DE EDUCACIÓN SUPERIOR

UNIDAD PROFESIONAL INTERDISCIPLINARIA DE INGENIERÍA Y
CIENCIAS SOCIALES Y ADMINISTRATIVAS



INFORME DE REVISIÓN POR LA ALTA DIRECCIÓN

Clave del documento: MSE-RAD-013-F03	Fecha de emisión: 31-Enero-2019	Emisión: 03	Página: 22 de 44
--	---	-----------------------	----------------------------

SATISFACCIÓN DEL CLIENTE DEL SUBPROCESO DE INSCRIPCIÓN		
ASPECTOS	PROMEDIO	% DE SATISFACCIÓN
CONFIABILIDAD	5,00	100%
RESPONSABILIDAD	5,00	100%
SEGURIDAD	5,00	100%
EMPATÍA	5,00	100%
SATISFACCIÓN DEL CLIENTE=	5,00	100%



INSTITUTO POLITÉCNICO NACIONAL

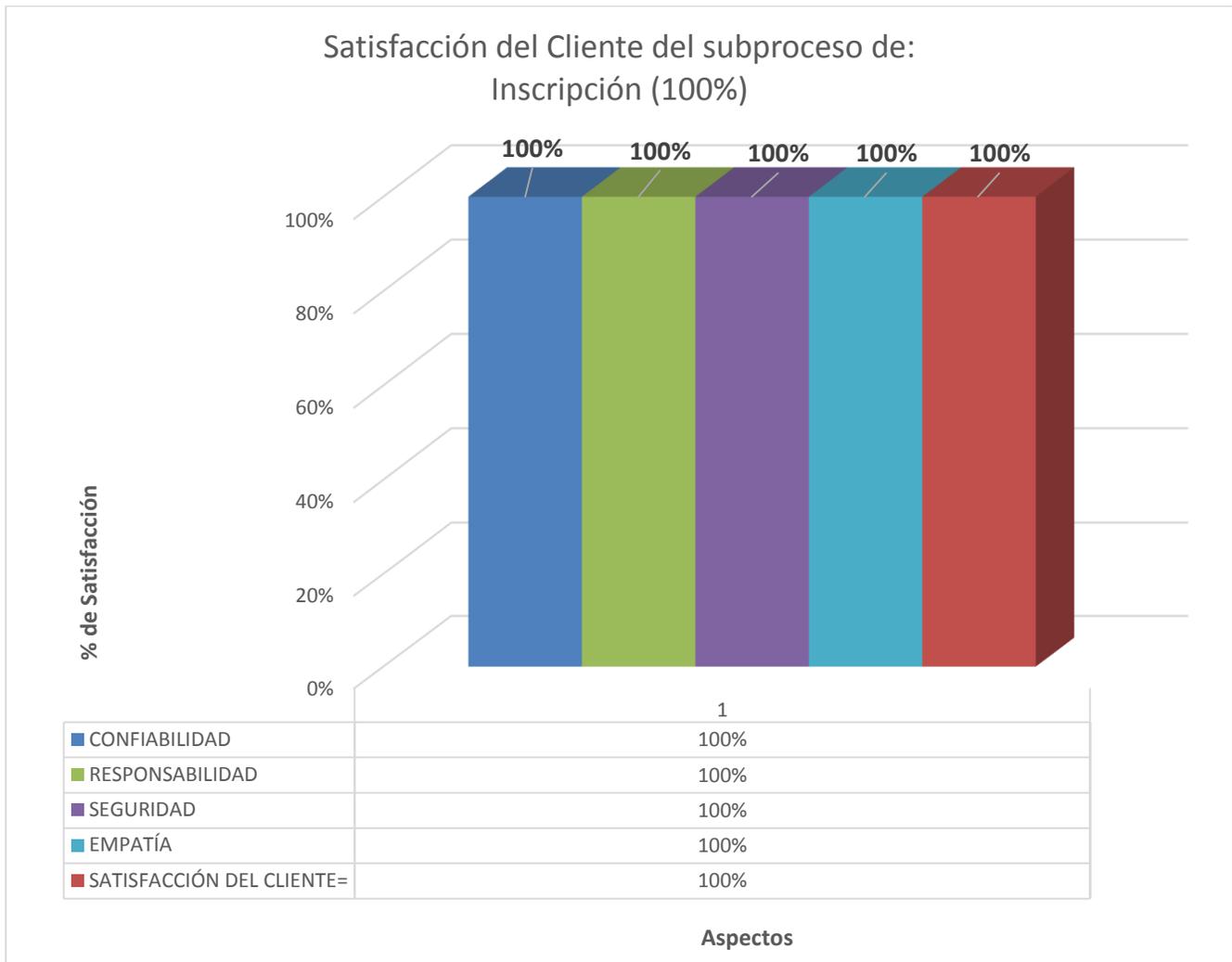
DIRECCIÓN DE EDUCACIÓN SUPERIOR

UNIDAD PROFESIONAL INTERDISCIPLINARIA DE INGENIERÍA Y
CIENCIAS SOCIALES Y ADMINISTRATIVAS



INFORME DE REVISIÓN POR LA ALTA DIRECCIÓN

Clave del documento: MSE-RAD-013-F03	Fecha de emisión: 31-Enero-2019	Emisión: 03	Página: 23 de 44
--	---	-----------------------	----------------------------



INFORME



INSTITUTO POLITÉCNICO NACIONAL

DIRECCIÓN DE EDUCACIÓN SUPERIOR

UNIDAD PROFESIONAL INTERDISCIPLINARIA DE INGENIERÍA Y
CIENCIAS SOCIALES Y ADMINISTRATIVAS



INFORME DE REVISIÓN POR LA ALTA DIRECCIÓN

Clave del documento: MSE-RAD-013-F03	Fecha de emisión: 31-Enero-2019	Emisión: 03	Página: 24 de 44
--	---	-----------------------	----------------------------

SATISFACCIÓN DEL CLIENTE DEL SUBPROCESO DE ELABORACIÓN DE DICTÁMENES DE LA COSIE DEL CTCE

ASPECTOS	PROMEDIO	% DE SATISFACCIÓN
CONFIABILIDAD	4,82	96%
RESPONSABILIDAD	4,93	99%
SEGURIDAD	4,93	99%
EMPATÍA	4,68	94%
SATISFACCIÓN DEL CLIENTE=	4,83	96%



INSTITUTO POLITÉCNICO NACIONAL

DIRECCIÓN DE EDUCACIÓN SUPERIOR

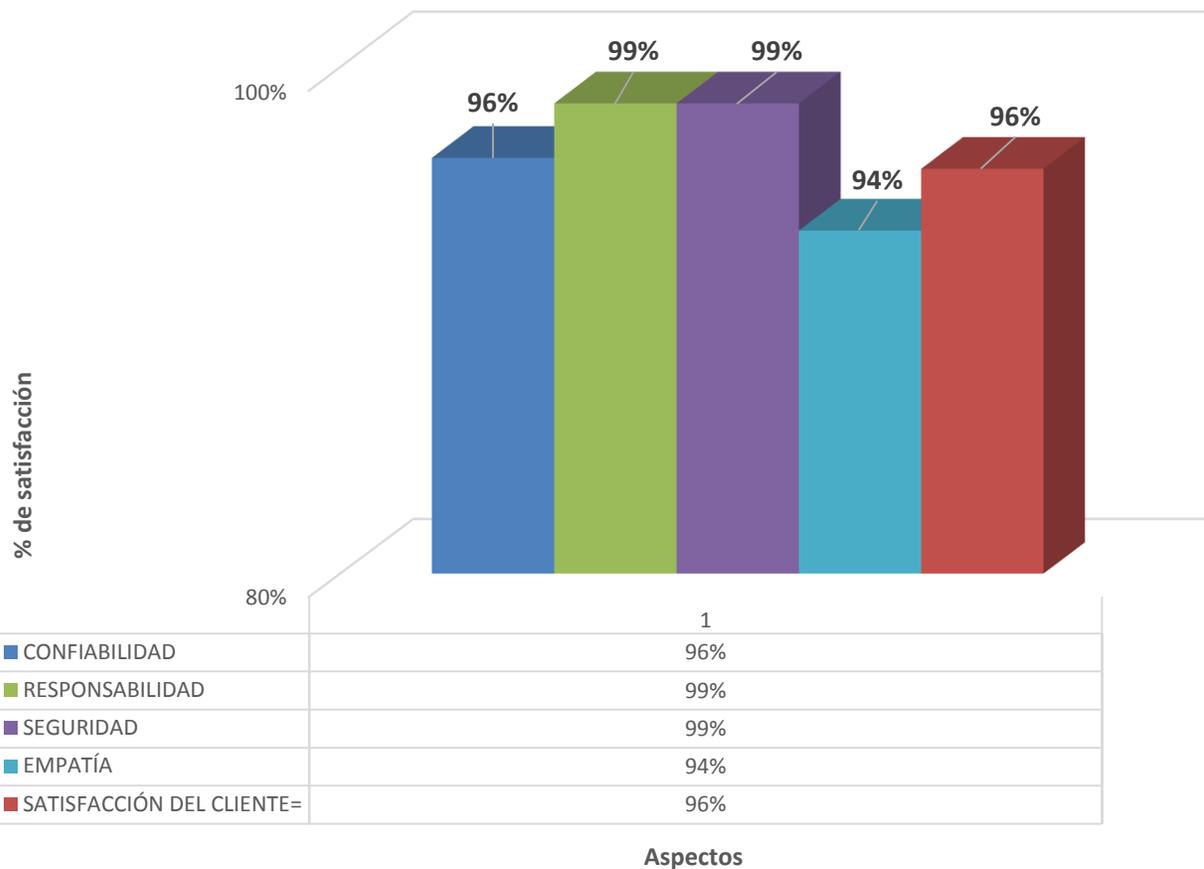
UNIDAD PROFESIONAL INTERDISCIPLINARIA DE INGENIERÍA Y
CIENCIAS SOCIALES Y ADMINISTRATIVAS



INFORME DE REVISIÓN POR LA ALTA DIRECCIÓN

Clave del documento: MSE-RAD-013-F03	Fecha de emisión: 31-Enero-2019	Emisión: 03	Página: 25 de 44
--	---	-----------------------	----------------------------

Satisfacción del Cliente del subproceso de:
Elaboración de Dictámenes de la COSIE del CTCE (96%)



INFORME



INSTITUTO POLITÉCNICO NACIONAL

DIRECCIÓN DE EDUCACIÓN SUPERIOR

UNIDAD PROFESIONAL INTERDISCIPLINARIA DE INGENIERÍA Y
CIENCIAS SOCIALES Y ADMINISTRATIVAS



INFORME DE REVISIÓN POR LA ALTA DIRECCIÓN

Clave del documento: MSE-RAD-013-F03	Fecha de emisión: 31-Enero-2019	Emisión: 03	Página: 26 de 44
--	---	-----------------------	----------------------------

SATISFACCIÓN DEL CLIENTE DEL SUBPROCESO DE GESTIÓN DE LA TITULACIÓN PROFESIONAL		
ASPECTOS	PROMEDIO	% DE SATISFACCIÓN
CONFIABILIDAD	4,80	96%
RESPONSABILIDAD	4,78	96%
SEGURIDAD Y EMPATÍA	4,73	95%
INFRAESTRUCTURA Y SERVICIOS GENERALES	4,68	94%
SATISFACCIÓN DEL CLIENTE=	4,74	94%



INSTITUTO POLITÉCNICO NACIONAL

DIRECCIÓN DE EDUCACIÓN SUPERIOR

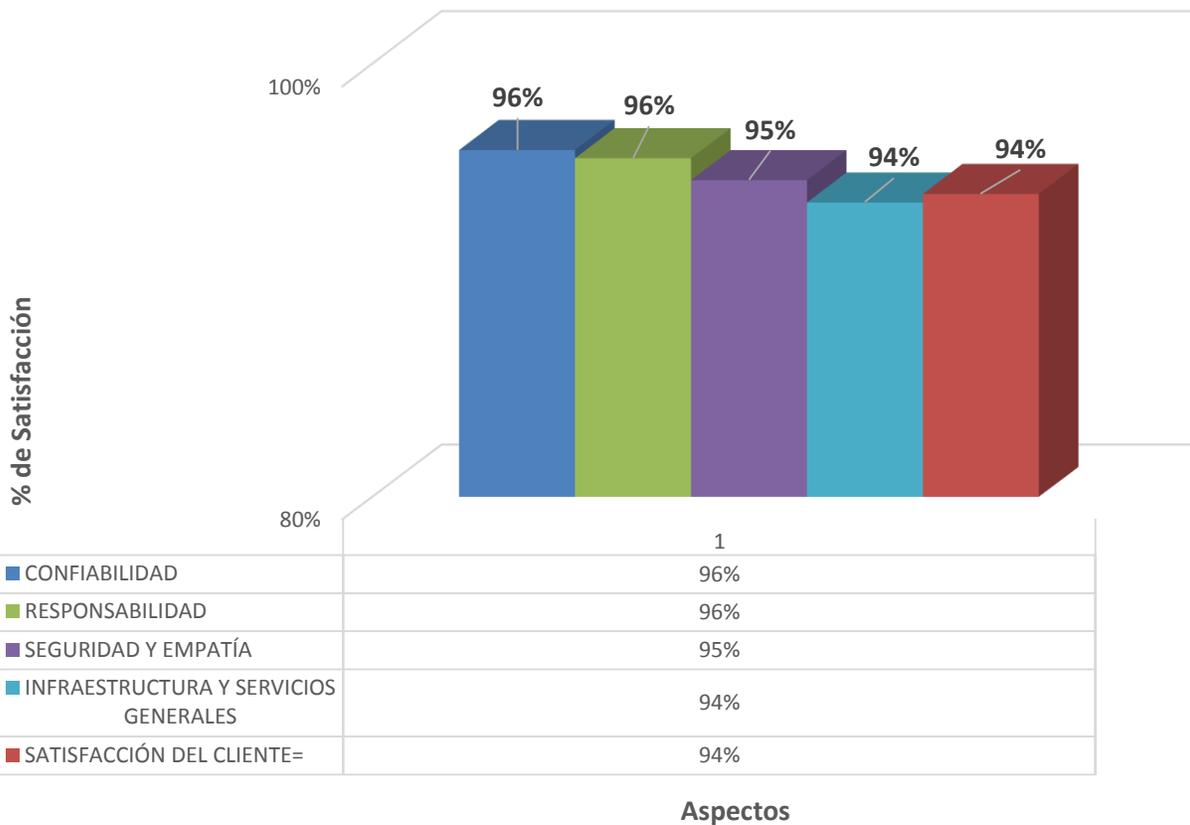
UNIDAD PROFESIONAL INTERDISCIPLINARIA DE INGENIERÍA Y
CIENCIAS SOCIALES Y ADMINISTRATIVAS



INFORME DE REVISIÓN POR LA ALTA DIRECCIÓN

Clave del documento: MSE-RAD-013-F03	Fecha de emisión: 31-Enero-2019	Emisión: 03	Página: 27 de 44
--	---	-----------------------	----------------------------

Satisfacción del Cliente del subproceso de:
Gestión de la Titulación Profesional
(94%)



INFORME



INSTITUTO POLITÉCNICO NACIONAL

DIRECCIÓN DE EDUCACIÓN SUPERIOR

UNIDAD PROFESIONAL INTERDISCIPLINARIA DE INGENIERÍA Y
CIENCIAS SOCIALES Y ADMINISTRATIVAS



INFORME DE REVISIÓN POR LA ALTA DIRECCIÓN

Clave del documento: MSE-RAD-013-F03	Fecha de emisión: 31-Enero-2019	Emisión: 03	Página: 28 de 44
--	---	-----------------------	----------------------------

SATISFACCIÓN DEL CLIENTE DEL SUBPROCESO DE MOVILIDAD ACADÉMICA

ASPECTOS	PROMEDIO	% DE SATISFACCIÓN
CONFIABILIDAD	4,83	97%
RESPONSABILIDAD	4,96	99%
SEGURIDAD Y EMPATÍA	4,83	97%
INFRAESTRUCTURA Y SERVICIOS GENERALES	4,92	98%
SATISFACCIÓN DEL CLIENTE=	4,88	97%



INSTITUTO POLITÉCNICO NACIONAL

DIRECCIÓN DE EDUCACIÓN SUPERIOR

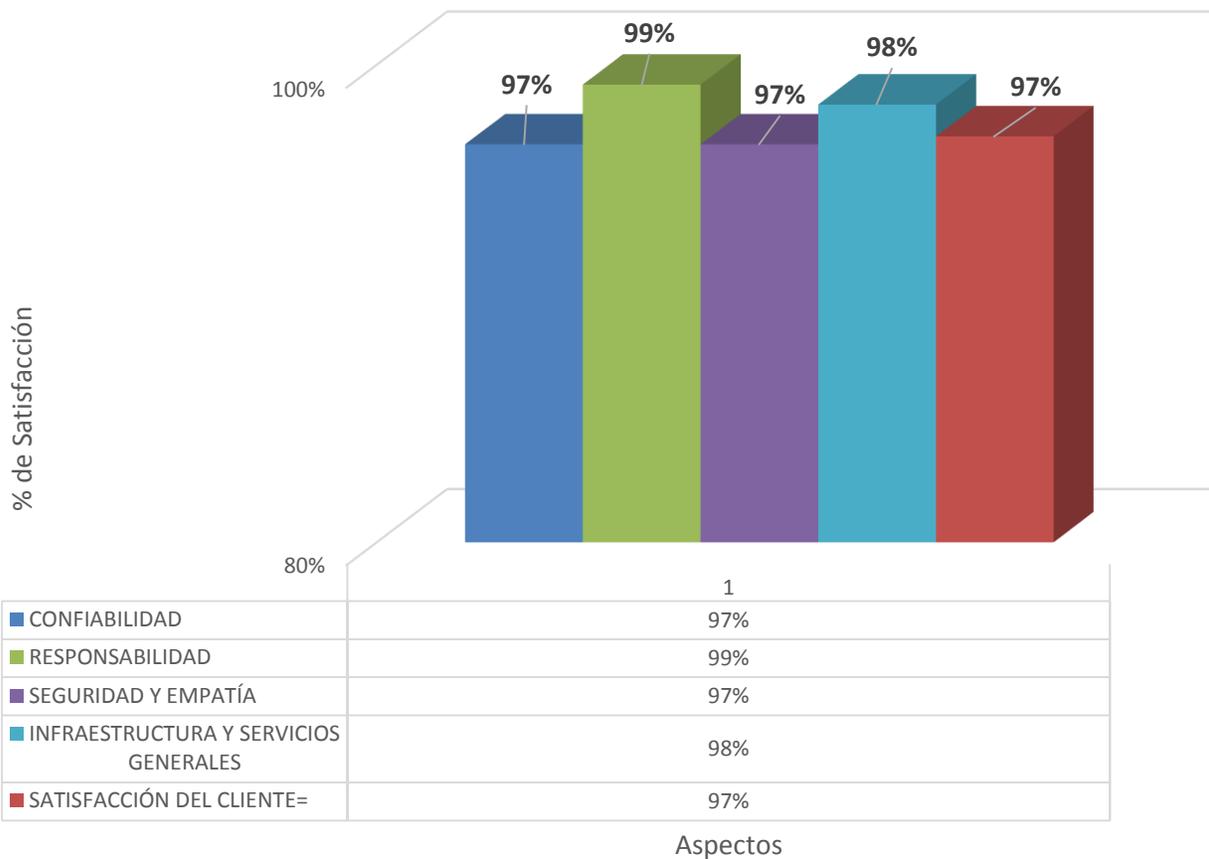
UNIDAD PROFESIONAL INTERDISCIPLINARIA DE INGENIERÍA Y
CIENCIAS SOCIALES Y ADMINISTRATIVAS



INFORME DE REVISIÓN POR LA ALTA DIRECCIÓN

Clave del documento: MSE-RAD-013-F03	Fecha de emisión: 31-Enero-2019	Emisión: 03	Página: 29 de 44
--	---	-----------------------	----------------------------

Satisfacción del Cliente del subproceso de:
Movilidad Académica (97%)



INFORME



INSTITUTO POLITÉCNICO NACIONAL

DIRECCIÓN DE EDUCACIÓN SUPERIOR

UNIDAD PROFESIONAL INTERDISCIPLINARIA DE INGENIERÍA Y
CIENCIAS SOCIALES Y ADMINISTRATIVAS



INFORME DE REVISIÓN POR LA ALTA DIRECCIÓN

Clave del documento: MSE-RAD-013-F03	Fecha de emisión: 31-Enero-2019	Emisión: 03	Página: 30 de 44
--	---	-----------------------	----------------------------

SATISFACCIÓN DEL CLIENTE DEL SUBPROCESO DE GESTIÓN DE BECAS		
ASPECTOS	PROMEDIO	% DE SATISFACCIÓN
CONFIABILIDAD	4,23	85%
RESPONSABILIDAD	4,35	87%
SEGURIDAD Y EMPATÍA	4,30	86%
INFRAESTRUCTURA Y SERVICIOS GENERALES	4,38	88%
SATISFACCIÓN DEL CLIENTE=	4,31	86%



INSTITUTO POLITÉCNICO NACIONAL

DIRECCIÓN DE EDUCACIÓN SUPERIOR

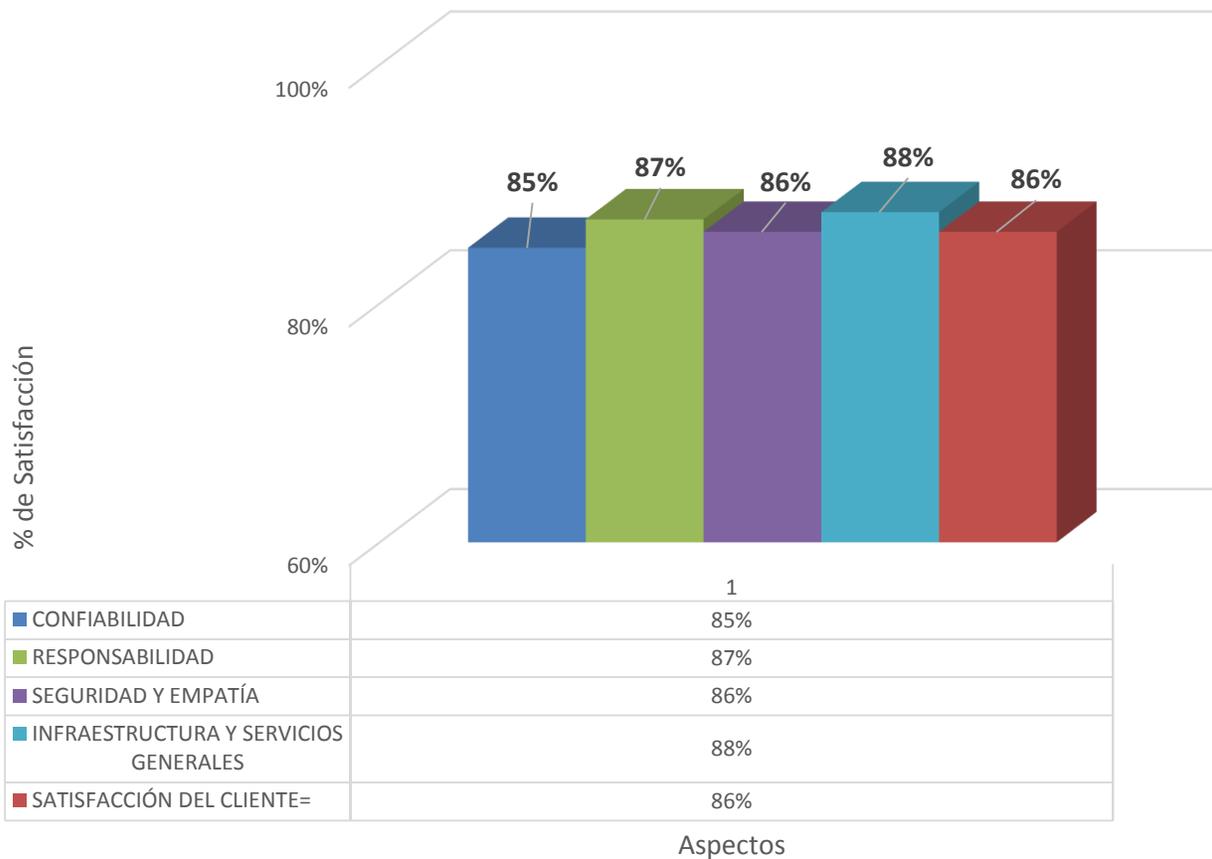
UNIDAD PROFESIONAL INTERDISCIPLINARIA DE INGENIERÍA Y
CIENCIAS SOCIALES Y ADMINISTRATIVAS



INFORME DE REVISIÓN POR LA ALTA DIRECCIÓN

Clave del documento: MSE-RAD-013-F03	Fecha de emisión: 31-Enero-2019	Emisión: 03	Página: 31 de 44
--	---	-----------------------	----------------------------

Satisfacción del Cliente del subproceso de:
Gestión de Becas (86%)



INFORME



INSTITUTO POLITÉCNICO NACIONAL

DIRECCIÓN DE EDUCACIÓN SUPERIOR

UNIDAD PROFESIONAL INTERDISCIPLINARIA DE INGENIERÍA Y
CIENCIAS SOCIALES Y ADMINISTRATIVAS



INFORME DE REVISIÓN POR LA ALTA DIRECCIÓN

Clave del documento: MSE-RAD-013-F03	Fecha de emisión: 31-Enero-2019	Emisión: 03	Página: 32 de 44
--	---	-----------------------	----------------------------

SATISFACCIÓN DEL CLIENTE DEL SUBPROCESO DE EMPRENDIMIENTO		
ASPECTOS	PROMEDIO	% DE SATISFACCIÓN
CONFIABILIDAD	4,73	95%
RESPONSABILIDAD	4,70	94%
SEGURIDAD Y EMPATÍA	4,40	88%
INFRAESTRUCTURA Y SERVICIOS GENERALES	4,70	94%
SATISFACCIÓN DEL CLIENTE=	4,63	92%



INSTITUTO POLITÉCNICO NACIONAL

DIRECCIÓN DE EDUCACIÓN SUPERIOR

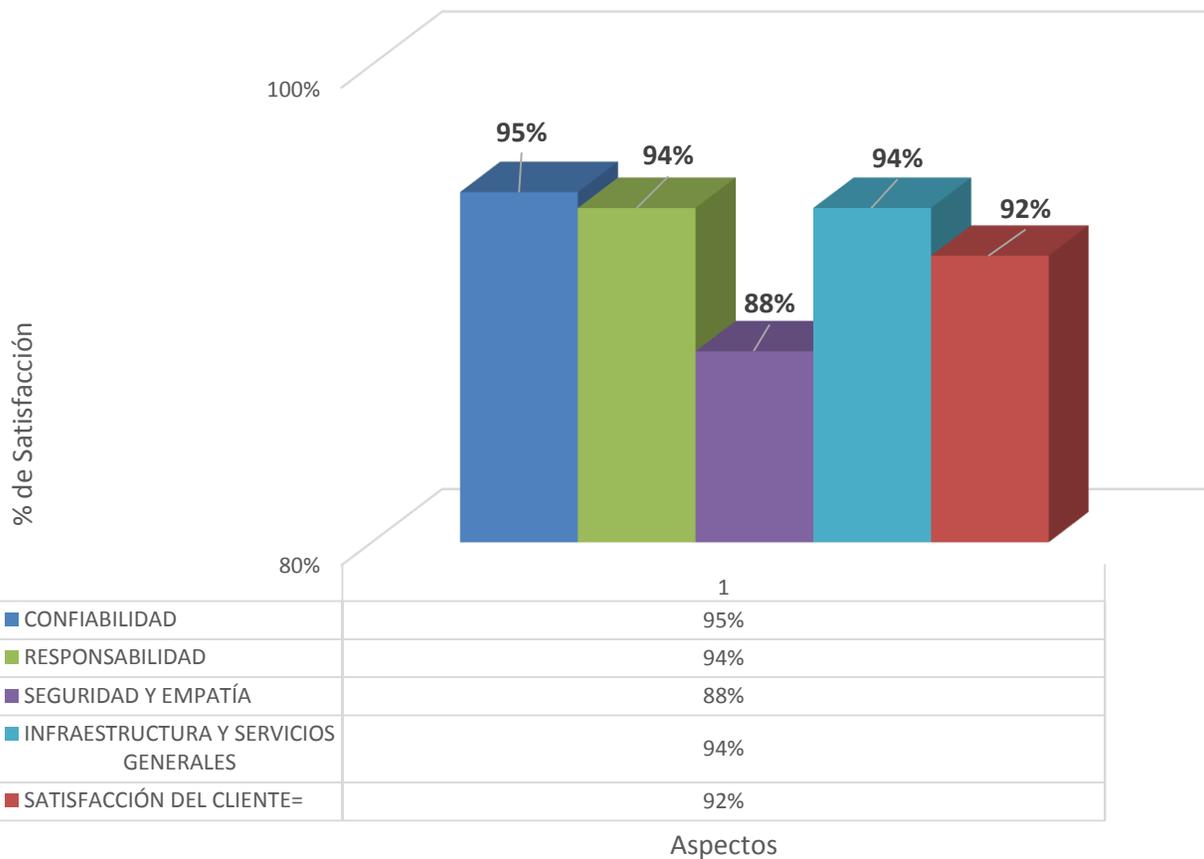
UNIDAD PROFESIONAL INTERDISCIPLINARIA DE INGENIERÍA Y
CIENCIAS SOCIALES Y ADMINISTRATIVAS



INFORME DE REVISIÓN POR LA ALTA DIRECCIÓN

Clave del documento: MSE-RAD-013-F03	Fecha de emisión: 31-Enero-2019	Emisión: 03	Página: 33 de 44
--	---	-----------------------	----------------------------

Satisfacción del Cliente del subproceso de:
Emprendimiento (92%)



INFORME



INSTITUTO POLITÉCNICO NACIONAL

DIRECCIÓN DE EDUCACIÓN SUPERIOR

UNIDAD PROFESIONAL INTERDISCIPLINARIA DE INGENIERÍA Y
CIENCIAS SOCIALES Y ADMINISTRATIVAS



INFORME DE REVISIÓN POR LA ALTA DIRECCIÓN

Clave del documento: MSE-RAD-013-F03	Fecha de emisión: 31-Enero-2019	Emisión: 03	Página: 34 de 44
--	---	-----------------------	----------------------------

En el caso de la segunda, el grado determinado por los indicadores aplicados que tienen como referencia la exigencia de los objetivos de calidad establecidos y que están representados con los siguientes datos.

Objetivo de Calidad	Indicador	Proceso	Grado de Cumplimiento alcanzado del periodo
Lograr una satisfacción percibida por los alumnos o usuarios del 85% en el acompañamiento escolar y extracurricular recibido por ciclo escolar.	GSAGVTE-UA	Gestión y Validación de la Trayectoria Escolar del Alumno	94 %
	GSICT-UA	Integración de Competencias para la Titulación	94 %
	GSSAE-UA	Servicios de Apoyo Educativo	89 %
	GSAE-DES		N/A
	GSPEP-DES	Difusión de la Oferta Educativa de las Unidades Académicas	N/A

4.3.3 Grado de Cumplimiento de los Objetivos de Calidad

En el caso de cumplimiento de objetivos de calidad, se determinaron los indicadores correspondientes para medir, evaluar y mejorar con acciones pertinentes en el SGC, procesos y subprocesos que permitan alcanzar y lograr el grado de cumplimiento respecto al valor definido en los objetivos de calidad; por tanto, la siguiente información (datos de las fichas técnicas de indicadores y gráfica) describen esta condición obtenida en el periodo evaluado con dicho fin.

Objetivo de Calidad	Indicador	META	ÍNDICE REAL
Mantener el 60% de eficiencia terminal al finalizar cada ciclo escolar.	IET-UA	60.00%	No se reportó Indicador.
Mantener el grado de innovación educativa con el 100% de evaluación curricular de los programas académicos programados en un año.	GIPA-UA	100.00%	100%
Actualizar el nivel de pertinencia con el rediseño del 100% de planes y programas de estudio de los programas académicos, programados en un año.	NPRPPE-UA	100.00%	100%



INSTITUTO POLITÉCNICO NACIONAL

DIRECCIÓN DE EDUCACIÓN SUPERIOR

UNIDAD PROFESIONAL INTERDISCIPLINARIA DE INGENIERÍA Y
CIENCIAS SOCIALES Y ADMINISTRATIVAS



INFORME DE REVISIÓN POR LA ALTA DIRECCIÓN

Clave del documento: MSE-RAD-013-F03	Fecha de emisión: 31-Enero-2019	Emisión: 03	Página: 35 de 44
--	---	-----------------------	----------------------------

Objetivo de Calidad	Indicador	META	ÍNDICE REAL
Alcanzar el 85% de alumnos inscritos en programas académicos de calidad en cada periodo escolar.	GIAPAC-UA	85.00%	[100%]
Cumplir al 100% el Programa de Formación y Actualización del Personal Docente, en cada ciclo escolar.	CPFAPD-UA	100.00%	[94.4%]
Cubrir al 100% el Programa Anual de Capacitación del Personal de Apoyo y Asistencia a la Educación y Directivos.	CPCPAAED-DESUA	100.00%	[106.3 %]
Lograr que el 95% de los docentes obtengan una calificación mínima de 8.5 en la evaluación del desempeño docente, realizada por las y los alumnos, semestralmente.	GSPAEA-DESUA	95.00%	[57.7%]
Alcanzar el 75% de titulación de pasantes en cada generación, hasta 2.5 años después de haber egresado.	ITP-UA	75.00%	No se reportó indicador
Alcanzar el 90% de satisfacción en la entrega de materiales y servicios requeridos, en cada ciclo escolar.	NSEMS-DESUA	90.00%	[90.9%]
Sustentar el 90% de seguimiento trimestral al programa (POA u otro) de mantenimiento a instalaciones y servicios para el funcionamiento de la infraestructura física.	GFIF-DESUA	90.00%	[100%]
Lograr el 100% en el control y ejercicio presupuestal anual, cumpliendo con la normatividad aplicable en cada ciclo escolar.	PFE-DESUA	100.00%	[100%]
	REE-DESUA	100.00%	[100%]
Alcanzar el 75% de eficacia semestral en la implementación de proyectos de mejora pertinentes en el SGC, procesos y subprocesos.	GEIPM-DESUA	75.00%	[80%]



INSTITUTO POLITÉCNICO NACIONAL

DIRECCIÓN DE EDUCACIÓN SUPERIOR

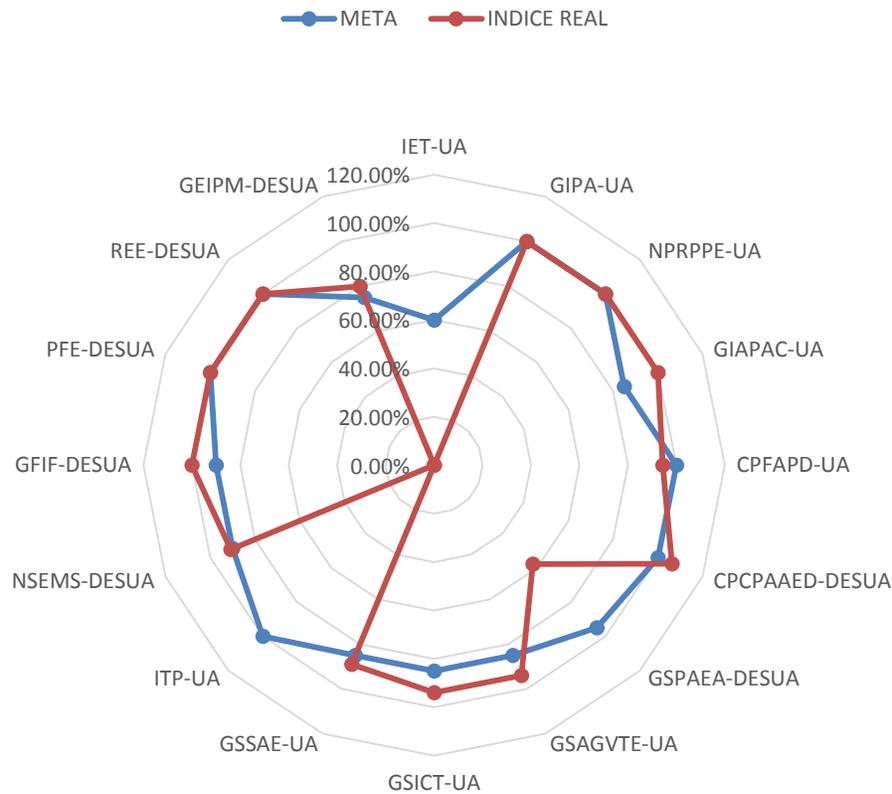
UNIDAD PROFESIONAL INTERDISCIPLINARIA DE INGENIERÍA Y
CIENCIAS SOCIALES Y ADMINISTRATIVAS



INFORME DE REVISIÓN POR LA ALTA DIRECCIÓN

Clave del documento: MSE-RAD-013-F03	Fecha de emisión: 31-Enero-2019	Emisión: 03	Página: 36 de 44
--	---	-----------------------	----------------------------

EFICACIA DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD (PROCESOS SUSTANTIVOS y DE APOYO) "Unidad Profesional Interdisciplinaria de Ingeniería y Ciencias Sociales y Administrativas"





INSTITUTO POLITÉCNICO NACIONAL

DIRECCIÓN DE EDUCACIÓN SUPERIOR

UNIDAD PROFESIONAL INTERDISCIPLINARIA DE INGENIERÍA Y
CIENCIAS SOCIALES Y ADMINISTRATIVAS



INFORME DE REVISIÓN POR LA ALTA DIRECCIÓN

Clave del documento: MSE-RAD-013-F03	Fecha de emisión: 31-Enero-2019	Emisión: 03	Página: 37 de 44
--	---	-----------------------	----------------------------

4.3.4 Desempeño de Procesos y Conformidad de Productos o Servicios

Concluidos los ciclos operativos de los procesos, subprocesos y del **SGC**, se encuentran integrados aquellos hallazgos que cuestionan el desempeño del **SGC** y la conformidad de productos y/o servicios respecto a la satisfacción de los clientes y la eficacia operativa, con el fin de implementar acciones de corrección y correctivas, cuando su origen es de auditorías (interna o externa), Quejas y/o Sugerencias, Resultados de Encuestas de Satisfacción de los Clientes, entre otros; siendo necesaria su atención, seguimiento y cierre, desde su descripción, análisis de causa-raíz, evaluación, determinación de acciones, planificación, seguimiento y condición final; mediante el formato de Registro de Hallazgos y Acciones (**MSE-HA-023-F01**) para controlar sus efectos e identificar oportunidades que representen proyectos de mejora.

4.3.5 Hallazgos y Acciones

De tal manera que los hallazgos identificados en el periodo evaluado [2018/2], están registrados de acuerdo a su origen y podrán ser clasificados como: No Conformidad Mayor (**NCM**), No Conformidad Menor (**NCm**) y Oportunidad de Mejora (**OM**); y su descripción está referida en el Registro de Hallazgos y Acciones (**MSE-CID-021-F01**), análisis de causa-raíz, evaluación, determinación de acciones, planificación, seguimiento y condición final, para asegurar un buen desempeño del **SGC**, la satisfacción de los clientes con la conformidad de productos y servicios, y la eficacia operativa en los procesos y subprocesos.

En la siguiente tabla se refieren dichos hallazgos y su condición final.

Tabla: Hallazgos y Acciones

Hallazgo			Proceso y/o Subproceso Responsable	Tipo de Acción	Condición Final
Registro No.	Origen	Tipo			
No Conformidad 1	Auditoría Interna	NCm	Todos los procesos	Acción Correctiva	Abierta
No Conformidad 2	Auditoría Interna	NCm	Todos los procesos	Acción Correctiva	Abierta
No Conformidad 3	Auditoría Interna	NCm	Todos los procesos	Acción Correctiva	Abierta



INSTITUTO POLITÉCNICO NACIONAL

DIRECCIÓN DE EDUCACIÓN SUPERIOR

UNIDAD PROFESIONAL INTERDISCIPLINARIA DE INGENIERÍA Y
CIENCIAS SOCIALES Y ADMINISTRATIVAS



INFORME DE REVISIÓN POR LA ALTA DIRECCIÓN

Clave del documento: MSE-RAD-013-F03	Fecha de emisión: 31-Enero-2019	Emisión: 03	Página: 38 de 44
--	---	-----------------------	----------------------------

Hallazgo			Proceso y/o Subproceso Responsable	Tipo de Acción	Condición Final
Registro No.	Origen	Tipo			
No Conformidad 4	Auditoría Interna	NCm	Servicios de Apoyos Educativos/Servicios Bibliotecarios.	Correctiva	Abierta
No Conformidad 5	Auditoría Interna	NCm	RH/Acciones de Formación y Competencias para PAEE, Directivos y Docentes adscritos en la DES.	Correctiva	Abierta
No Conformidad 6	Auditoría Interna	NCm	Todos los procesos.	Correctiva	Abierta
No Conformidad 7	Auditoría Interna	NCm	Recursos materiales y servicios generales/ mantenimiento de la infraestructura física	Correctiva	Abierta
SGC-AI-NCAC-001	Global de Auditoría Interna	NCm	Comunicación externa e interna.	Correctiva	Abierta
SGC-AI-NCAC-002	Global de Auditoría Interna	NCm	Control de Información documentada.	Correctiva	Abierta
SGC-AI-NCAC-003	Global de Auditoría Interna	NCm	Acciones correctivas.	Correctiva	Abierta
SGC-AI-NCAC-004 Y 007	Global de Auditoría Interna	NCm	Recursos Humanos y competencia.	Correctiva	Abierta
SGC-AI-NCAC-005	Global de Auditoría Interna	NCm	Riesgos-Oportunidades	Correctiva	Abierta
SGC-AI-NCAC-006	Global de Auditoría Interna	NCm	Medición-Evaluación y Mejora	Correctiva	Abierta
SGC-AI-NCAC-008	Global de Auditoría Interna	NCm	Medición-Evaluación y Mejora	Correctiva	Abierta
SGC-AI-NCAC-009	Global de Auditoría Interna	NCm	Recursos Materiales y Servicios Generales.	Correctiva	Abierta
NC-m-01	Auditoría Externa	NCm	Riesgos y oportunidades	Correctiva	Abierta



INSTITUTO POLITÉCNICO NACIONAL

DIRECCIÓN DE EDUCACIÓN SUPERIOR

UNIDAD PROFESIONAL INTERDISCIPLINARIA DE INGENIERÍA Y
CIENCIAS SOCIALES Y ADMINISTRATIVAS



INFORME DE REVISIÓN POR LA ALTA DIRECCIÓN

Clave del documento: MSE-RAD-013-F03	Fecha de emisión: 31-Enero-2019	Emisión: 03	Página: 39 de 44
--	---	-----------------------	----------------------------

Hallazgo			Proceso y/o Subproceso Responsable	Tipo de Acción	Condición Final
Registro No.	Origen	Tipo			
NC-m-02	Auditoría Externa	NCm	Control de la información documentada.	Correctiva	Abierta
NC-m-03	Auditoría Externa	NCm	Gestión y validación de la trayectoria Escolar del Alumno.	Correctiva	Abierta
NC-m-04	Auditoría Externa	NCm	Recursos Humanos y competencia.	Correctiva	Abierta
NC-m-05	Auditoría Externa	NCm	Todos los subprocesos.	Correctiva	Abierta
NC-m-06	Auditoría Externa	NCm	Integración de competencias para la Titulación.	Correctiva	Abierta

En el caso del resultado obtenido con las acciones para la atención, seguimiento y/o cierre de Hallazgos, aplicará lo siguiente:

Eficiente: Cuando los resultados de las acciones realizadas para la atención, seguimiento y/o cierre sean los esperados para eliminar las no conformidades detectadas, eliminar la causa de una no conformidad y evitar que vuelva a ocurrir, o cuando las oportunidades resulten con un beneficio positivo de mejora al SGC

No Eficiente: Cuando los resultados de las acciones realizadas para la atención, seguimiento y/o cierre no sean los esperados. En este caso será necesario establecer nuevas acciones que aseguren el efecto deseado; por lo que es recomendable utilizar las herramientas disponibles para realizar un nuevo análisis y determinar las acciones que deberán ser implementadas para su atención, seguimiento y/o cierre.

4.4 Desempeño de Proveedores Externos de Bienes y Servicios

En cuanto al control aplicado para determinar el desempeño y eficacia de proveedores externos de bienes y servicios, el proceso de apoyo de Recursos Materiales y Servicios Generales describe en el Mapa de Subproceso Adjudicación Directa de Materiales y Servicios, el instrumento aplicado a los proveedores



INSTITUTO POLITÉCNICO NACIONAL

DIRECCIÓN DE EDUCACIÓN SUPERIOR

UNIDAD PROFESIONAL INTERDISCIPLINARIA DE INGENIERÍA Y
CIENCIAS SOCIALES Y ADMINISTRATIVAS



INFORME DE REVISIÓN POR LA ALTA DIRECCIÓN

Clave del documento: MSE-RAD-013-F03	Fecha de emisión: 31-Enero-2019	Emisión: 03	Página: 40 de 44
--	---	-----------------------	----------------------------

de bienes y servicios, que consiste en una evaluación de la capacidad de servicio y la calidad en el suministro (registro de evaluación de proveedores de bienes y servicios **MSA-ADMS-041-F02**), para determinar, durante el periodo evaluado, si es un Proveedor Confiable (**PC**), un Proveedor No Confiable (**PNC**) o un Proveedor Descartado (**PD**); como se describe en la siguiente tabla.

Tabla: Evaluación del Desempeño de Proveedores de Bienes y Servicios.

Parámetro	Proveedores de Bienes y Servicios (cantidad)			
	Evaluados en el Periodo de Revisión	Resultado de la Evaluación		
		Confiable	No Confiable	Descartado
Proveedores de Bienes y Servicios Evaluados en el Periodo	3	3	0	0

En este caso la Evaluación del Desempeño de Proveedores de Bienes y Servicios se encuentra soportada por el Método de Trabajo correspondiente (**DESUA-ADMS-MT-001**) que describe los parámetros y criterios aplicados para determinar el grado de confiabilidad en el suministro de productos y/o prestación de servicios, específicamente para la operación de los procesos y subprocesos del **SGC** en la **UA** o **DES**.

4.5 Capacidad Operativa (Recursos)

También está determinado en la revisión la evaluación de la capacidad operativa del **SGC** que implica todos los recursos necesarios para mantener y aumentar la tendencia en el desempeño del **SGC** y en la eficacia operativa de los procesos y subprocesos para lograr los objetivos de calidad, del alcance y estratégicos; por tanto, en la siguiente tabla se describe el resultado de la evaluación a los recursos existentes, y en casos específicos adicionales, para establecer, implementar y mejorar de manera continua nuestra capacidad operativa.

Cabe señalar que en el **SGC** se ha determinado que los requisitos 7.1.5.2 y 8.3.2 de la norma ISO-9001:2015 son “no aplicables”, por tanto, no se necesitan recursos para cumplirlos.



INSTITUTO POLITÉCNICO NACIONAL

DIRECCIÓN DE EDUCACIÓN SUPERIOR

UNIDAD PROFESIONAL INTERDISCIPLINARIA DE INGENIERÍA Y
CIENCIAS SOCIALES Y ADMINISTRATIVAS



INFORME DE REVISIÓN POR LA ALTA DIRECCIÓN

Clave del documento: MSE-RAD-013-F03	Fecha de emisión: 31-Enero-2019	Emisión: 03	Página: 41 de 44
--	---	-----------------------	----------------------------

Tabla: Evaluación de Recursos para el Desempeño y Eficacia Operativa de los Procesos del SGC

Proceso	Recursos					
	Intangibles (A o IA)	Personas (C o NCC)	Infraestructura (F o DF)	Ambiente Operativo (O o DF)	Seguimiento (A o IA)	Conocimiento (S o IS)
Gestión de la alta dirección	A	C	F	O	A	S
Gestión de la calidad	IA	NCC	DF	O	A	S
Innovación académica y educativa	IA	NCC	DF	DF	A	IS
Validación de acciones formativas y trayectoria de docentes	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A
Difusión de la oferta educativa de las unidades académicas	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A
Validación de acciones para la admisión	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A
Gestión y validación de la trayectoria escolar del alumno	A	NCC	DF	O	A	S
Enseñanza-aprendizaje	IA	NCC	DF	DF	A	S
Integración de competencias para la titulación	IA	C	DF	DF	A	S
Servicios de apoyo educativo	A	NCC	DF	O	A	S
Recursos humanos y competencia	IA	C	DF	O	A	S
Recursos financieros	A	C	DF	O	A	S
Recursos materiales y servicios generales	A	NCC	F	O	A	S

Nota 1: La escala utilizada corresponde a: A=Adecuado, IA=Inadecuado, C=Competente, NCC=Necesita Complementar Competencias, F=Funcional, DF=Deficiente, O=Optimo, S=Suficiente e IS=Insuficiente.

Normalmente la capacidad operativa se ajusta y planifica respecto a los recursos existentes y asignados para el periodo correspondiente; sin embargo, pueden tenerse recursos adicionales, dependientes de los recursos excedentes disponibles.

4.6 Eficacia de Acciones para Riesgos y Oportunidades

Como un elemento nuevo en el SGC, los riesgos y oportunidades que se deriven, deben gestionarse mediante la Matriz de Valoración de Riesgos y Oportunidades (MSE-RO-024-F01) y la Ficha Técnica para Métodos de Trabajo (MSE-CID-021-F04) Método Número DESUA-RO-MT-001; por tanto, dada la incertidumbre y cambios del entorno que rodea la operatividad del SGC, está referenciado en la Tabla



INSTITUTO POLITÉCNICO NACIONAL

DIRECCIÓN DE EDUCACIÓN SUPERIOR

UNIDAD PROFESIONAL INTERDISCIPLINARIA DE INGENIERÍA Y
CIENCIAS SOCIALES Y ADMINISTRATIVAS



INFORME DE REVISIÓN POR LA ALTA DIRECCIÓN

Clave del documento: MSE-RAD-013-F03	Fecha de emisión: 31-Enero-2019	Emisión: 03	Página: 42 de 44
--	---	-----------------------	----------------------------

de Gestión de Riesgos y Oportunidades el resumen de las acciones implementadas para abordar los riesgos y/o oportunidades; con el fin de mantener su control respecto al grado de impacto que pueda tener en el SGC, procesos o subprocesos.

Tabla: Gestión de Riesgos y Oportunidades (Resumen)

Riesgos				
Descripción del riesgo	Proceso o subproceso	Abordar el riesgo como: Amenaza (A) u Oportunidad (O)	Acciones de tratamiento implementadas	Efectividad del tratamiento del riesgo
No contar con la información de egresados	Innovación Educativa y Académica	Oportunidad	Realizar una actividad atractiva para el egresado.	En proceso de evaluación.
Cambios en políticas gubernamentales	Innovación Académica y Educativa	Amenaza	Conocimiento de los nuevos lineamientos.	En proceso de evaluación
Cambio de jefes de programas académicos	Innovación Académica y Educativa	Oportunidad	Capacitar al personal	En proceso de evaluación
No contar con lo necesario (espacio adecuado, infraestructura, materiales, condiciones climatológicas, etc.) para que se lleve a cabo el taller o disciplina deportiva	Servicios de apoyo Educativo	Amenaza	Solicitar mantenimiento preventivo en los espacios que permita estar al tanto de las condiciones de los recursos. Buscar espacios alternos, en los que se pueda impartir el taller, en caso de que se ocupen por otro evento o actividad o que las condiciones del clima no permitan la impartición.	En proceso de evaluación
Que los alumnos no asistan a los talleres y disciplinas deportivas	Servicios de Apoyo Educativo	Oportunidad	Propiciar espacios adecuados, limpios y ordenados para proporcionar un servicio de calidad al usuario. Sensibilizar al usuario sobre los beneficios de realizar la actividad.	En proceso de evaluación
Falla en el sistema de registro y seguimiento de las actividades culturales y deportivas	Servicios de Apoyo Educativo	Amenaza	Solicitar mantenimiento preventivo en los espacios que permita estar al tanto de las condiciones de los recursos. Buscar espacios alternos, en los que se pueda impartir el taller, en caso de que se ocupen por	En proceso de evaluación



INSTITUTO POLITÉCNICO NACIONAL

DIRECCIÓN DE EDUCACIÓN SUPERIOR

UNIDAD PROFESIONAL INTERDISCIPLINARIA DE INGENIERÍA Y
CIENCIAS SOCIALES Y ADMINISTRATIVAS



INFORME DE REVISIÓN POR LA ALTA DIRECCIÓN

Clave del documento: MSE-RAD-013-F03	Fecha de emisión: 31-Enero-2019	Emisión: 03	Página: 43 de 44
--	---	-----------------------	----------------------------

Riesgos				
Descripción del riesgo	Proceso o subproceso	Abordar el riesgo como: Amenaza (A) u Oportunidad (O)	Acciones de tratamiento implementadas	Efectividad del tratamiento del riesgo
			otro evento o actividad o que las condiciones del clima no permitan la impartición.]	
No contar con un espacio adecuado y específico para la impartición de acciones de formación para el personal.]	Recursos Humanos y Competencia	[Amenaza]	Solicitar a las áreas espacios]	[En proceso de evaluación]
No dar una acción de formación programada.]	Recursos Humanos y Competencia	[Amenaza]	Verificar la viabilidad de la acción de formación.]	[En proceso de evaluación]
[]		[]	[]	[]

Solo serán considerados los riesgos u oportunidades con acciones de tratamientos implementadas y evaluadas dentro del periodo de revisión; estos riesgos u oportunidades, pudieron ser priorizados en la Matriz de Valoración de Riesgos y Oportunidades (**MSE-RO-024-F01**), para su viabilidad de tratamiento por los responsables en el **SGC**, procesos y subprocesos.

5 SALIDAS DE LA REVISIÓN POR LA ALTA DIRECCIÓN

La Revisión por la Alta Dirección nos proporciona salidas e información sobre el desempeño y eficacia del **SGC**, ya que éstas incluyen decisiones y acciones relacionadas con oportunidades para la mejora, cambios y recursos necesarios en el **SGC**.

5.5 Proyecto de Mejora (Oportunidades, Cambios y Recursos)

Determinado dentro del **SGC** y con respaldo de toda la información revisada para describir el grado de desempeño del **SGC**, nivel de satisfacción de los clientes con productos y servicios conformes, y la eficacia operativa de los procesos y subprocesos, alcanzados durante el periodo [2019/1], se describe a continuación (Tabla: Proyectos de Mejora) la referencia de aquellos hallazgos registrados en el formato **MSE-HA-023-F01**, que al ser evaluados, se determinó pertinente su atención, seguimiento y cierre como Proyectos de Mejora, apoyados por la Alta Dirección y que tendrá un costo-beneficio importante en el desempeño del **SGC** y conformidad en los procesos y subprocesos, respecto a la normatividad aplicable.



INSTITUTO POLITÉCNICO NACIONAL

DIRECCIÓN DE EDUCACIÓN SUPERIOR

UNIDAD PROFESIONAL INTERDISCIPLINARIA DE INGENIERÍA Y
CIENCIAS SOCIALES Y ADMINISTRATIVAS



INFORME DE REVISIÓN POR LA ALTA DIRECCIÓN

Clave del documento: MSE-RAD-013-F03	Fecha de emisión: 31-Enero-2019	Emisión: 03	Página: 44 de 44
--	---	-----------------------	----------------------------

Las acciones de mejora pueden implementarse en procesos, productos y servicios, así como en el SGC, siempre y cuando estas acciones sean efectivas y resulten con un beneficio positivo de mejora al SGC

Tabla: Proyectos de Mejora (Resumen)

Registro No.	Proceso y/o Subproceso Responsable	Condición Esperada del PM	Condición Final
[]	[]	[]	[]
[]	[]	[]	[]
[]	[]	[]	[]

La información correspondiente deberá ser obtenida del formato Registro de Hallazgos y Acciones (formato **MSE-HA-023-F01**) y corresponderá a los hallazgos que conlleven mejora tangible y que se llevaron a cabo durante el periodo 2019/1 de evaluación al SGC.